

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA: PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:**

**PSICÓLOGA**

**TEMA:**

**SISTEMATIZACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LOS RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA AGENCIA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA  
CONQUITO**

**AUTORA:**

**GIOVANA GISELLE TULCÁN FERNÁNDEZ**

**TUTOR:**

**GUILLERMO MARCELO PILLAJO SALCEDO**

**Quito, febrero del 2018**

### **Cesión derechos de autor**

Yo, Giovana Giselle Tulcán Fernández con C.I. 1724491509 , manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los patrimoniales, en virtud de que soy autora de trabajo de grado/ titulación intitulado; “SISTEMATIZACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA “AGENCIA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA CONQUITO”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Giovana Giselle Tulcán Fernández

C.I. 1724491509

Febrero del 2018

## DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo, Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de grado “SISTEMATIZACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA CONQUITO”, realizado por GIOVANA GISELLE TULCÁN FERNÁNDEZ, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, 21 de febrero de 2018



Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo  
1710314061

Quito, 21 de febrero del 2018  
Oficio No. 2018-109 DE-CC

Señor,  
Gino Eduardo Grondona Opazo  
**Director de Carrera de Psicología**  
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
Presente,


De mi consideración

Por medio de la presente, en mi calidad de Director Ejecutivo de la Corporación de Promoción Económica CONQUITO y en el marco del convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito con la Universidad Politécnica Salesiana; me permito AUTORIZAR a la señorita Giovana Giselle Tulcán Fernández, con C.I. 1724491509, estudiante de la carrera de Psicología Laboral y Organizacional, la publicación del trabajo final de titulación con el nombre " SISTEMATIZACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA CONQUITO"; mismo que fue desarrollado en esta institución y podrá reposar en los archivos físicos y virtuales de la Universidad Politécnica Salesiana, todo esto con fines académicos.

Por su amable atención, le agradezco

Atentamente

  
Msc. Alfonso Abdo F.  
**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**CORPORACIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA - CONQUITO**

Elaborado por: Daniela Altamirano-RRHH 

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto a toda mi familia en especial a Madre, que es el pilar fundamental de mi vida, la persona que me apoyado en cada una de las etapas de mi existencia y me ha dado la valentía para continuar adelante y recordar que perder una batalla no es perder la guerra y que puedo cumplir todas las metas que me proponga con solo tener la disciplina, la perseverancia y la voluntad de enfrentar cualquier obstáculo que se presente.

Giovana Giselle Tulcán Fernández

## **Agradecimiento**

Realmente no me alcanzaría las palabras para agradecer a Dios, por todos los momentos de mi vida en el cual ha estado, momentos buenos y malos que me han permitido acercarme a él y no perder la fe y confiar que todo lo que sucede en la vida es por algo y que al final del túnel habrá una luz que guiara mi camino.

Agradezco a mi madre por siempre estar a mi lado, por darme la fuerza necesaria de salir adelante y luchar por mis sueños, por sus caricias, por sus consejos, su cuidado y por todo su amor incondicional.

Agradezco a mi padre por su apoyo, aunque la vida es tan efímera y ahora es un ángel, espero que siempre me cuide y este a mi lado, lo llevo en mi corazón.

Agradezco a mi hermano que es mi mejor amigo, por sus enseñanzas, su paciencia, sus cuidados, su complicidad en cada una de las aventuras que hemos pasado y por su apoyo absoluto ante las adversidades

A la Universidad Politécnica Salesiana por abrirme las puertas de la institución y permitir cumplir con mis objetivos profesionales, a los docentes de la Universidad por transferir saberes necesarios en la profesión y en especial a mi Tutor de Tesis Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo, cuyo compromiso y paciencia permitieron la realización de este proyecto. A los directivos de la Agencia de Promoción Económica Coquito, quienes hicieron posible el desarrollo del presente trabajo.

## Índice

Introducción .....	1
Primera parte .....	2
1. Datos informativos del proyecto .....	2
1.1 Nombre del proyecto .....	2
1.2 Nombre de la institución.....	2
1.3 CONQUITO .....	2
1.4 Localización.....	4
2. Objetivo de la sistematización .....	5
3. Eje de la sistematización .....	6
4. Objeto de la sistematización .....	7
4.1 Diagnóstico previo.....	7
4.2 Identificación de la población.....	8
4.3 Diseño de instrumentos .....	9
5 .Metodología de la sistematización.....	10
5.1 Observación Científica .....	10
5.2 Plan de trabajo .....	11
5.3 Comunicación de resultados.....	15
6 Preguntas clave .....	15
7 Organización y procesamiento de la información.....	17
7.1 Resultados de la entrevista .....	17
7.2 Resultados de la encuesta .....	18
7.3 Tabulación de datos de la encuesta.....	19
8 Análisis de la información .....	24
Segunda parte .....	30

1. Justificación .....	30
2. Caracterización de los beneficiarios .....	33
3. Interpretación .....	35
4. Principales logros del aprendizaje.....	38
Conclusiones .....	41
Recomendaciones.....	42
Referencias.....	43
Anexos .....	45



## **Índice de tablas**

Tabla 1. Identificación de la población .....	9
Tabla 2. Cronograma de entrevistas a los responsables de cada área de la “Agencia de Promoción Económica CONQUITO” .....	14
Tabla 3: Escala Likert .....	15
Tabla 4: Porcentaje encuestas completadas. ....	18
Tabla 5: Beneficiarios .....	34
Tabla 6. Plan de Mejora factores psicosociales .....	40

## Índice de figuras

Figura 1: Mapa de localización .....	4
Figura 2: Factor Conocimiento de la Organización. ....	19
Figura 3: Factor Carga laboral. ....	20
Figura 4: Factor Cumplimiento. ....	20
Figura 5: Factor Liderazgo. ....	21
Figura 6: Factor estrés. ....	21
Figura 7: Factor Comunicación. ....	22
Figura 8: Factor Trabajo en Equipo. ....	22
Figura 9: Factor Participación y Supervisión. ....	23
Figura 10: Factor Beneficios. ....	23
Figura 11: Factor Falta de reconocimiento. ....	24
Figura 12: Cuadro comparativo factores psicosociales .....	25

## **Índice de anexos**

Anexo 1: informe de ejecución del proyecto .....	45
Anexo 2:: avance en la consecución de los productos de las actividades del proyecto.....	47
Anexo 3: Entrevista de diagnóstico.....	49

## **Resumen**

Lo que se buscó realizar en la Agencia de Promoción Económica Conquito, una entidad dedica a promover el desarrollo económico y social sostenible del Distrito Metropolitano de Quito, es conocer como los riesgos psicosociales más destacados afectan el clima laboral de la organización.

Después de haber realizado entrevistas a cada uno de los responsables y a sus correspondientes coordinadores, se procedió a diseñar un proyecto de intervención que pueda ayudar a solucionar las problemáticas que dicha organización están presentando en la actualidad y utilizando las herramientas adecuadas para la exigencia de sus actores.

Para realizar un diagnóstico situacional de la situación de los factores de riesgo psicosocial se utilizó la entrevista que se realizó a cada uno de los responsables de la organización. El otro instrumento que se utilizó fue la encuesta para conocer la apreciación de los empleados sobre los factores que afecte negativamente al clima laboral.

Con la información levantada, se procedió a la tabulación de los mismos y a la interpretación que nos mostró factores negativos como el estrés, participación y supervisión, comunicación, reconocimiento; al conocer estos factores se procedió a establecer un plan de mejoras que fue presentado a los dirigentes de la organización.

**Palabras clave:** Factores de riesgo psicosocial, evaluación, clima laboral

## **Abstract**

What was sought to be done in the Agencia de Promoción Económica CONQUITO, an entity dedicated to promoting the sustainable economic and social development of the Distrito Metropolitano de Quito, is to know how the most salient psychosocial risks affect the work environment of the organization.

After having conducted interviews with each of the responsible parties and their corresponding coordinators, an intervention project was designed to help solve the problems that the organization is currently presenting and using the appropriate tools to meet the demands of its stakeholders. .

In order to make a situational diagnosis of the psychosocial risk factors, the interview that was carried out with each one of those responsible for the organization was used. The other instrument that was used was the survey to know the employees' appreciation of the factors that negatively affect the work environment.

With the information set on the table, we proceeded to tabulate them and the interpretation showed us negative factors such as stress, participation and supervision, communication, recognition; Upon knowing these factors, an improvement plan was drawn up and presented to the leaders of the organization.

**Keywords:** Psychosocial risk factors, evaluation, work climate

## **Introducción**

La Agencia de Promoción Económica Conquito promueve el crecimiento económico del Distrito Metropolitano Quito e impulsa el avance productivo y socioeconómico, además así como el soporte de las políticas nacionales de equidad territorial mediante la aparición de actores públicos y privados, para estimular la manufactura local y nacional. Conquito presenta proyectos y servicios que contienen emprendimientos, el desarrollo empresarial y un nexo a mercados inclusivos y cadenas productivas. La Agencia de Promoción Económica Conquito como toda institución busca el bienestar de todas sus áreas y analizar las diferentes demandas que tengan cada una de ellas, y si es el caso de presentarse alguna problemática en el transcurso de su desarrollo tener las herramientas adecuadas para poder contrarrestar los hechos que se presenten y tener un rendimiento positivo en miras para el futuro.

Este proyecto va encaminado a los factores psicosociales más relevantes que se dieron como resultado de una entrevista de diagnóstico y relacionados con el clima laboral de la organización. Esta agencia está localizada en el centro sur de Quito en el barrio Chimbacalle.

## **Primera parte**

### **1. Datos informativos del proyecto**

#### **1.1 Nombre del proyecto**

“Sistematización de la influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores de la “Agencia de Promoción Económica CONQUITO”

#### **1.2 Nombre de la institución**

“Agencia de Promoción Económica CONQUITO”

#### **1.3 CONQUITO**

A partir de la crisis financiera que sufrió el país en 1999, se evidenció dificultades económicas, y crisis emocionales, en donde la gente se sentía incapaz de ofrecer oportunidades de trabajo y nuevos productos o servicios para el mercado, con el objetivo de brindar salida a esta situación, nace la Agencia de Promoción Económica CONQUITO, para dar un respiro y apoyo a los diferentes sectores vulnerables del Distrito Metropolitano de Quito. Es aquí que se trata de juntar a la Academia, el sector empresarial y la municipalidad en una visión de desarrollo local económico. Incentivando el desarrollo humano y económico de la ciudad, permitiendo la inclusión de sectores relegados históricamente en el Distrito Metropolitano.

En sus inicios CONQUITO se ubicó en un edificio pequeño del centro de la ciudad, para después en evidencia de su desarrollo y posicionamiento, encontrar un lugar más amplio e implementar más áreas en pro de la ciudadanía y sus proyectos productivos, ubicándose en las instalaciones reconstruidas de la antigua “Fabrica Victoria”, ubicada en la Av. Maldonado y Av. Carlos María de la Torre 1-172. Situación que sin duda le ha facilitado el cumplimiento de su misión y visión que se describen a continuación.

### **Misión**

“Promover el desarrollo económico y social sostenible a través de la gestión del conocimiento y la articulación de actores, aplicado al fomento del emprendimiento, la innovación y la formación de capital humano calificado en el Distrito Metropolitano de Quito y su área de influencia, para contribuir a la consolidación de un territorio competitivo y socialmente responsable”.

### **Visión**

“En 2020 seremos una Agencia de Promoción Económica reconocida como el ente articulador de los diferentes actores vinculados al desarrollo socioeconómico para mejorar las condiciones de empleo y competitividad, expandiendo la capacidad productiva y económica en el Distrito Metropolitano de Quito y su área de influencia”.



## 1.4 Localización

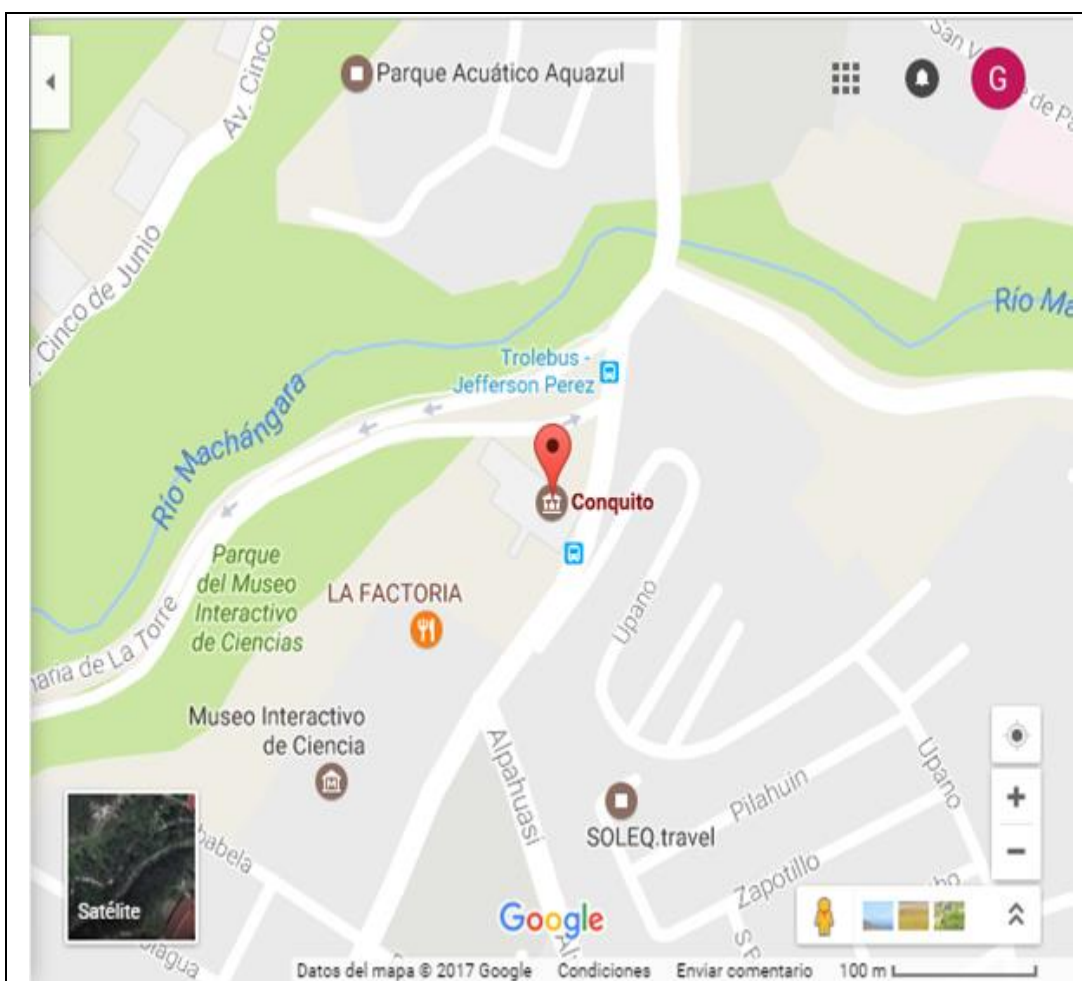


Figura 1: Mapa de localización (CONQUITO Agencia de Promoción Económica, S/F)

El lugar donde se ejecutó el proyecto es la Agencia de Promoción Económica CONQUITO ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, en el centro- sur del Distrito Metropolitano de Quito en las calles Av. Maldonado y Av. Carlos María de la Torre Oe1-172.

## **2. Objetivo de la sistematización**

El objetivo de la presente sistematización fue reconstruir la experiencia mediante el análisis reflexivo de las acciones realizadas en la medición y evaluación de los riesgos psicosociales identificando los más relevantes presentes en la institución y de esa forma conocer cómo influyen estos, en el clima laboral. La información obtenida, permitió diseñar un proyecto de intervención que propuso posibles soluciones a las problemáticas que se pusieron en evidencia en el estudio realizado en la Agencia de Promoción Económica CONQUITO, una entidad dedicada a promover el desarrollo económico y social sostenible del Distrito Metropolitano de Quito; el objetivo fue sistematizar el proceso.

Aunque el análisis de los aspectos psicosociales y su influencia en la salud laboral no es reciente, en la actualidad ha tomado gran relevancia. “El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años” (EU-OSHA, 2002).

La influencia que tienen los factores sobre el clima laboral y las personas, muestra que es importante su estudio. “La exposición a riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo” (EU-OSHA, 2007).

La Organización internacional del Trabajo (OIT), definió los factores de riesgo psicosociales como “Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una

influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia (Organización Internacional de Trabajo, 1986).

Los riesgos psicosociales ocasionan problemas de salud a los trabajadores, pues lo que inicia con el estrés puede a la larga traducirse en enfermedades más graves. Otro concepto de riesgo laboral dice que son “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (Cox y Griffiths, 1995).

### **3. Eje de la sistematización**

El eje sobre el que versará el presente estudio, se enfocó en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales y su influencia en el clima laboral de CONQUITO.

La evaluación de los factores de riesgos psicosociales permitió conocer experiencias positivas que enriquecen el clima laboral, así como también las experiencias negativas que son una debilidad no solamente para el clima laboral en que desarrollan sus actividades los empleados, sino para aspectos relacionados a la productividad; pues los factores psicosociales son “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador” (Instituto Navarro de Salud Laboral, s/d).

En la institución se constató que no hubo trabajos de investigación semejantes al presente, realizados preliminarmente que destaquen la relevancia del clima laboral, y debido a que es un eje importante en el desempeño y satisfacción

de los empleados así como una base para toma de decisiones por parte de directivos, un tema concurrente derivado del estudio de factores psicosociales fue el clima laboral que “contribuye a la motivación y la satisfacción de los colaboradores pues pueden incidir positivamente en ellos, disminuyendo la rotación de personal, el ausentismo, aumenta el compromiso y la productividad” (Fernández, 2007, pág. 16). El clima laboral dentro de una organización permite desarrollar las actividades internas de una institución de forma fluida, cálida y eficiente.

#### **4. Objeto de la sistematización**

La presente sistematización se preocupará particularmente de establecer el nivel de los riesgos psicosociales y determinará los que más incidencia tienen en el clima organizacional de CONQUITO, para esto se ejecutará un proceso ordenado de la reconstrucción de las acciones realizadas para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales.

Las etapas que se siguieron para alcanzar el objeto de la sistematización fueron: conocer la situación del clima laboral y establecer un plan de acción a través del siguiente proceso: diagnóstico previo, identificación de la población y diseño de instrumentos.

##### **4.1 Diagnóstico previo**

Al no contar con información o estudios similares previos al presente trabajo, y con apoyo de la entrevista se pudo establecer los factores de riesgo psicosociales que influyen en el clima laboral de CONQUITO.

Para alcanzar el objetivo, en primer lugar se solicitó una entrevista con el responsable del Departamento de Recursos Humanos, quien supo indicar que era

muy importante conocer cuáles serían los factores de riesgo psicosocial que influye en el clima laboral de CONQUITO y para iniciar la investigación, en una reunión de trabajo se realizó un cronograma de entrevistas con los responsables de todas las áreas de para conocer la percepción de ellos sobre el tema. Posteriormente se procesó la información obtenida en las entrevistas, y con ella se procedió a escoger el instrumento necesario para levantar información de los empleados.

### **Sensibilización a los trabajadores para la aplicación de la encuesta de clima laboral**

Previa a la aplicación de la encuesta para evaluar el clima laboral, fue necesario aclarar a todos los colaboradores de CONQUITO en qué consistía el proyecto, cuál era el beneficios del proyecto y lo más importante, generar tranquilidad y confianza indicando que los datos serán utilizados con total sigilo; y que la única forma de desarrollar un plan de mejora es disponiendo de un diagnostico concreto del clima actual, en esta fase además se estableció una agenda de trabajo participativa.

### **4.2 Identificación de la población**

La población objeto de estudio estuvo compuesta en primer lugar por 13 responsables de todas de las áreas de trabajo de la Agencia de Promoción económica CONQUITO y de 82 colaboradores.

Las áreas participantes se describen en la siguiente tabla de datos:

**Tabla 1. Identificación de la población**

<b>AREA</b>	<b>Número de trabajadores</b>
<b>Apoyo Corporativo</b>	<b>16</b>
<b>Legal</b>	3
<b>Linq</b>	1
<b>Empleo y Capacitación</b>	6
<b>Comunicación</b>	4
<b>Dirección Ejecutiva</b>	1
<b>Agrupar</b>	18
<b>Sistemas</b>	3
<b>Emprendimiento e Innovación</b>	7
<b>Cadenas productivas</b>	7
<b>EPS (Economía Popular y Solidaria</b>	7
<b>Planificación y control interno</b>	2
<b>Responsabilidad Social</b>	3
<b>Competitividad</b>	2
<b>Coordinación Técnica</b>	1
<b>Coordinación apoyo corporativo</b>	1

**Nota:** Fuente: Conquito. Elaborado por: Tulcán G., 2017

#### **4.3 Diseño de instrumentos**

Para la obtención de resultados, se utilizó dos herramientas; en primer lugar la entrevista que se aplicó a los responsables de cada área y posteriormente una encuesta que permitió el levantamiento de información a los colaboradores. Estas herramientas son descritas con detalle en el apartado metodología de la sistematización.

## **5. Metodología de la sistematización**

Para el proceso de toma de información, es muy relevante el tipo de herramientas que se utilizó:

### **5.1 Observación Científica**

Instrumento que facilita el contacto directo con las experiencias vivenciales en el entorno. Para la consecución de este objetivo se elaboró un informe de avance en la consecución de los resultados del proyecto. Anexo 2.

La herramienta que se utilizó fue la entrevista, realizada a todos los responsables de área, para conocer los factores psicosociales positivos y negativos de CONQUITO en su ambiente de trabajo, así como las relaciones internas entre los colaboradores tanto de la misma como de las otras áreas.

La observación científica permitió conocer la realidad de los factores psicosociales que afectan el clima laboral de CONQUITO al entrevistar uno por uno a los responsables de las áreas de la institución, ya que “es un procedimiento empleado para captar la realidad; constituido como un instrumento para entrar en contacto con los fenómenos de la vida cotidiana”(Yuni y Otros, 2006, pág. 40).

El momento de la observación, se registró todos los datos importantes en el clima laboral entre los que se destacaron los comportamientos, las relaciones internas, procedimiento en la gestión interna, discrepancias, entre otros. Con esta información alcanzada a través de la observación, se estableció la percepción de los colaboradores sobre los diferentes factores psicosociales de CONQUITO.

## **5.2 Plan de trabajo**

El Plan de trabajo se enfocó a un monitoreo de las actividades que se realizó para conocer los factores de riesgo psicosociales que influyen en el clima laboral de los colaboradores en la organización “Agencia de Promoción Económica Conquito”. (Anexo 3). El proceso que se siguió de acuerdo al plan de monitoreo:

- Identificación de las herramientas a utilizar
- Adaptación de las herramientas a las necesidades particulares de la institución
- Comunicación con el área de talento humano
- Envío de convocatoria a los colaboradores por medios informáticos institucionales, indicando lo que se va a realizar y la importancia para el comité de salud ocupacional
- Convocatoria a todos los colaboradores de CONQUITO para la aplicación de la encuesta.
- Plan de comunicación sobre la evaluación de Riesgos Psicosociales a realizar a los colaboradores de la “Agencia de Promoción Económica Conquito”.
- Aplicación de la encuesta diseñada para conocer los factores psicosociales que afectan el clima laboral de CONQUITO.
- Tabulación de resultados que se presentan en el apartado 7.
- Análisis de resultados que se presentan en el apartado 8.

### **La entrevista**

Para la obtención de resultados, se utilizó como herramienta la entrevista que “es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se



investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma (Collins Duarte González Palomino, 2013, pág. 8).

Para la obtención de información relevante relacionada con los factores de riesgos psicosociales que influyen en el clima laboral de los colaboradores en la organización Agencia de Promoción Económica CONQUITO, se procedió a realizar 13 entrevistas estructuradas a los responsables de todas de las áreas de la Agencia de Promoción Económica CONQUITO. En la cual se tomó en cuenta 11 preguntas abiertas. (Anexo1)

Según el fin que se persigue con la entrevista, ésta puede estar o no estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado. Cuando la entrevista es aplicada en las etapas previas de la investigación donde se quiere conocer el objeto de investigación desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia.

Si la entrevista persigue el objetivo de adquirir información acerca de las variables de estudio, el entrevistador debe tener clara la hipótesis de trabajo, las variables y relaciones que se quieren demostrar; de forma tal que se pueda elaborar un cuestionario adecuado con preguntas que tengan un determinado fin y que son imprescindibles para esclarecer la tarea de investigación, así como las preguntas de apoyo que ayudan a desenvolver la entrevista (Ferrer, 2010, pág. 9).

Hay dos tipos de entrevista:

- La Estructurada y No Estructurada

- “Entrevista Estructurada:

La entrevista estructurada se caracteriza por estar rígidamente estandarizada; Se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes quienes deben escoger en dos o más alternativas que se les ofrecen. Para orientar mejor la entrevista se elabora un formulario que contenga todas las preguntas. Sin embargo, al utilizar este tipo de entrevistas el investigador tiene limitada libertad para formular preguntas independientes generadas por la interacción personal.

- La entrevista no estructurada, es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas; Su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentra por entero en manos del entrevistador. Si bien el investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables elabora preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encabezar las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio. Este tipo de entrevistas es muy útil en los estudios descriptivos y en las fases de exploración para el diseño del instrumento de recolección de datos.” (Amador, 2009, págs. 10-11).

Se realizó 13 entrevistas a los responsables de todas de las áreas de la Agencia de Promoción económica CONQUITO, cifra que corresponde al 16% del total de la población. En la cual se tomó en cuenta 11 preguntas relevantes para el diagnóstico. Anexo 1

Para la realización de las entrevistas, se estableció un cronograma de visita a los diferentes directivos de la institución que fueron del 7 al 9 de marzo del 2017, y que se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Cronograma de entrevistas a los responsables de cada área de la “Agencia de Promoción Económica CONQUITO”.**

<b>AREA</b>	<b>FECHA</b>	<b>DIA</b>	<b>HORA</b>
Apoyo Corporativo	7/3/2017	Martes	8:30
Legal	7/3/2017	Martes	9:30
Empleo y Capacitación	7/3/2017	Martes	10:30
Comunicación	7/3/2017	Martes	11:30
Agrupar	7/3/2017	Martes	14:00
Emprendimiento e Innovación	7/3/2017	Martes	16:00
Cadenas productivas	8/3/2017	Miércoles	8:30
EPS (Economía Popular y Solidaria	8/3/2017	Miércoles	9:30
Planificación	8/3/2017	Miércoles	10:30
Responsabilidad Social	8/3/2017	Miércoles	11:30
Competitividad	8/3/2017	Miércoles	16:00
Coordinación Técnica	9/3/2017	Jueves	8:30
Coordinación administrativa	9/3/2017	Jueves	10:00

**Nota:** Elaborado por: Tulcán G., 2017

## **Encuesta**

Se desarrolló una encuesta informática adaptada a las necesidades de Conquito ya que se realizó varias revisiones con el responsable de recursos humanos lo que permitió rectificar ciertos parámetros solicitados por la organización. Al ser una encuesta que se levantó por medio de correo electrónico, fue bien acogida por el responsable de Recursos Humanos, pues no hubo la necesidad de desembolsos económicos en su impresión.

La encuesta se la diseño basada en la escala de Likert, que permitió medir los factores psicosociales que influyen en el clima laboral de CONQUITO.

**Tabla 3: Escala Likert**

Opción	Medición
Si	Total acuerdo
No	Total desacuerdo
Parcialmente	Parcialmente de acuerdo

**Nota:** Elaborado por: Tulcán G., 2017

Con la puntuación Likert, se establece como el puntaje positivo más alto el “sí” y el puntaje más bajo negativo el “no”, teniendo como promedio de aceptable el “parcialmente”.

### **5.3 Comunicación de resultados**

Después de la aplicación de la encuesta, se tabuló la información receptada en las encuestas, y con los resultados obtenidos se planteó un Plan de Mejoras para corregir los factores psicosociales de influencia negativa en el clima laboral de CONQUITO.

## **6 Preguntas clave**

Se formulan tres tipos de preguntas:

a) Preguntas de inicio:

¿Cómo apareció la necesidad de evaluar los factores de riesgos psicosociales en CONQUITO?

¿Qué áreas de trabajo y directivos participaron en la realización de este proyecto?

¿De qué manera se involucraron los beneficiarios en la realización de la evaluación de riesgos psicosociales?

b) Preguntas interpretativas

¿Cómo se estructura el vínculo en la relación entre responsables de cada área y funcionarios de la institución?

¿Cómo se organiza la participación del personal dentro de la institución?

¿Cómo ha mejorado las relaciones de convivencia en la institución?

c) Preguntas de cierre:

¿Cómo reaccionaron los responsables de cada área con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta?

¿Cuál fue el impacto del proyecto en CONQUITO?

¿Qué impactos se observó a nivel individual y colectivo en CONQUITO?

## **7 Organización y procesamiento de la información**

### **7.1 Resultados de la entrevista**

Los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista (Anexo 4) mostraron varios factores que los responsables de las áreas querían conocer por lo que priorizó en la problemática y fueron:

- Carga de trabajo en sus diferentes actividades, aunque no todas las áreas tienen este problema debido a que cuentan con el suficiente personal para distribuir los contenidos de trabajo, hay áreas que cuentan solo con dos personas o máximo tres aunque el requerimiento de personal es mayor, esto obliga en la mayoría de casos que el personal se quede más tiempo de su horario habitual
- El estrés es un factor que cada día se va incrementando al tratar de llegar a los indicadores establecidos y cumplir con las metas o proyectos que se ponen en marcha;
- La falta de reconocimiento al hacer un buen trabajo a los responsables y colaboradores de cada área, que en muchos de los casos no necesita ser reconocimiento monetario sino emocional, tales como felicitaciones verbales y escritas, tarjetas de agradecimiento, una palmada en la espalda, una mano en el hombro, un pulgar en alto, una señal de ok, agradecimiento en público, etc.
- Trabajo en Equipo, percibieron falta de colaboración entre los compañeros de trabajo, o trabajo en equipo en las diferentes áreas el clima laboral e incluso dentro de una misma área.

- En lo que respecta a la comunicación, hay reuniones que no son convocadas con suficiente tiempo, en especial para el área “Agrupar”, debido a que ellos trabajan en campo y su traslado a la organización es más complicada.
- Un aspecto relevante fue el liderazgo, ya que permitió conocer las relaciones entre jefes y subalternos y si éstas afectan el clima laboral.
- El factor cumplimiento percibido por los colaboradores fue un elemento importante para analizar debido a que determina el sentir de un trabajador en relación al desempeño de sus actividades.
- Conocimiento de la organización, que motive a la participación, compromiso y colaboración por parte de los colaboradores.
- Los Beneficios fue otro factor relevante en la investigación.
- Participación y Supervisión que se enfoca desde dos perspectivas; primero la participación del trabajador en las diferentes actividades del trabajo y desde la organización por medio de la supervisión sus actividades.

## 7.2 Resultados de la encuesta

En la siguiente tabla se establece la matriz general de la población.

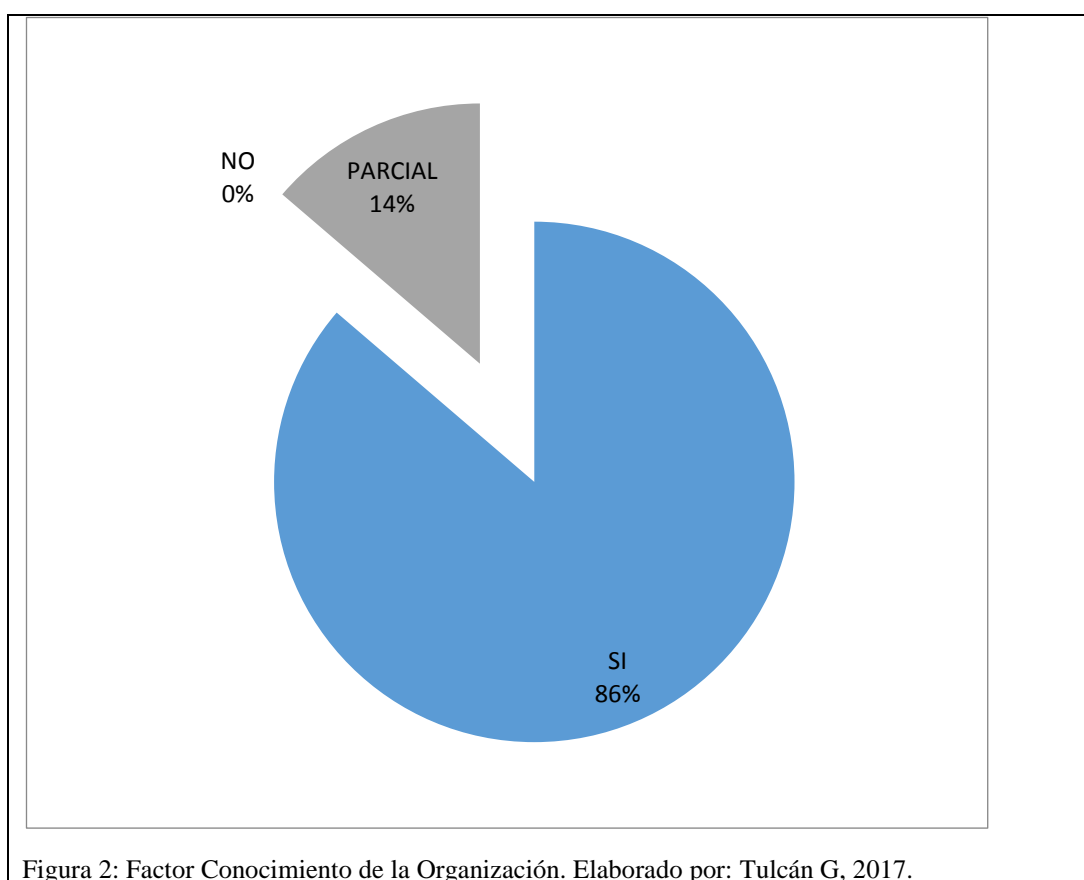
**Tabla 4: Porcentaje encuestas completadas.**

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Completas	52	63%
Invalidas	30	37%
Total	82	100%

**Nota:** Fuente: Encuestas aplicadas, Elaborado por: Tulcán G., 2017.

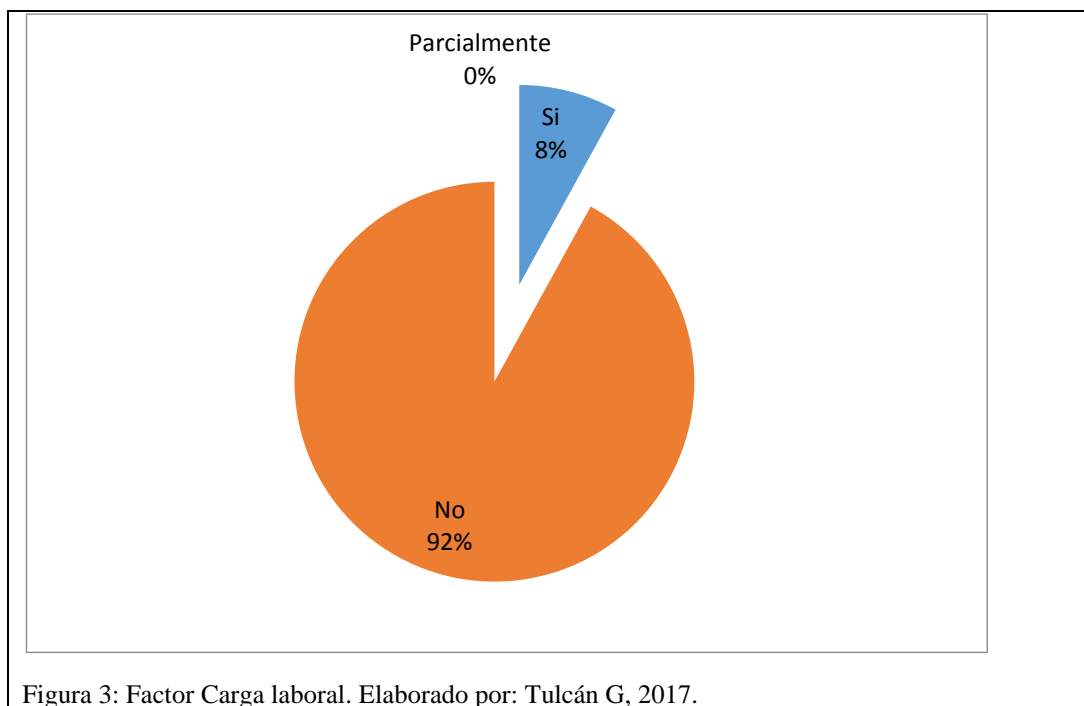
La tabla muestra que el 63% del personal respondió la encuesta, aunque se extendió el plazo para responderla. Sin embargo, un alto porcentaje no la realizó debido a la falta de colaboración por parte de los trabajadores, o porque se encontraban de vacaciones.

### 7.3 Tabulación de datos de la encuesta

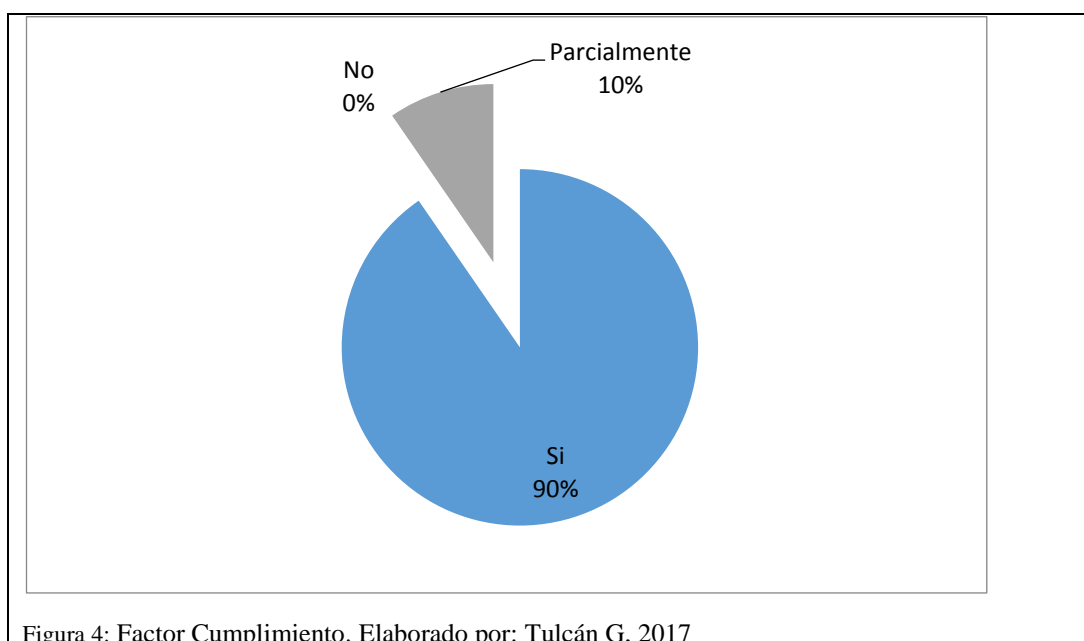


En la figura se establece que el 86% del personal encuestado conoce la organización, y el 14% la conoce parcialmente, mostrando que este factor no es crítico dentro de la empresa.

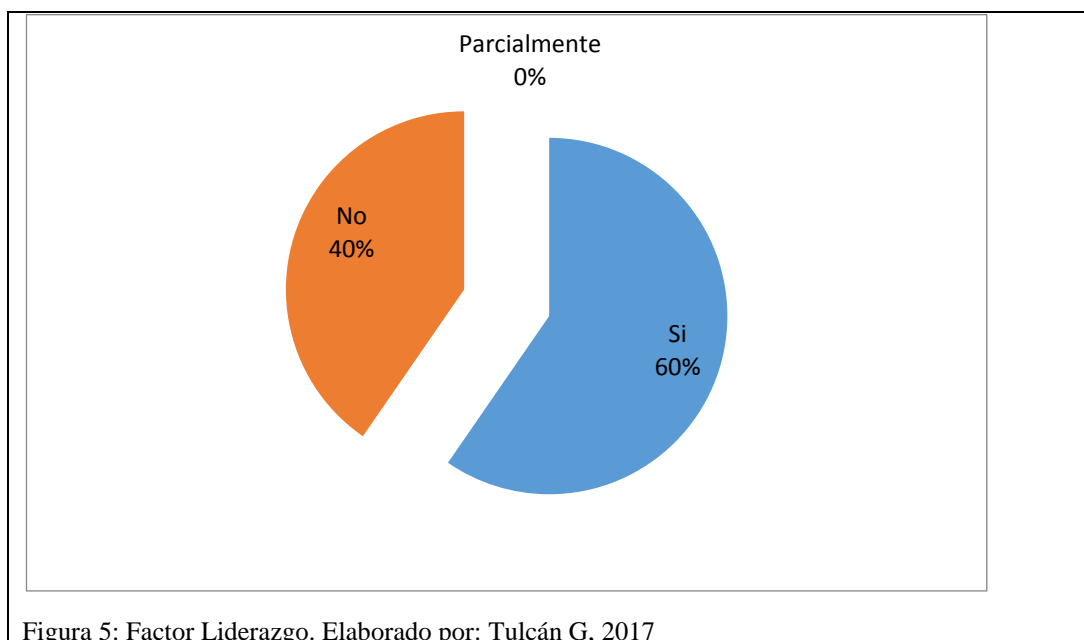




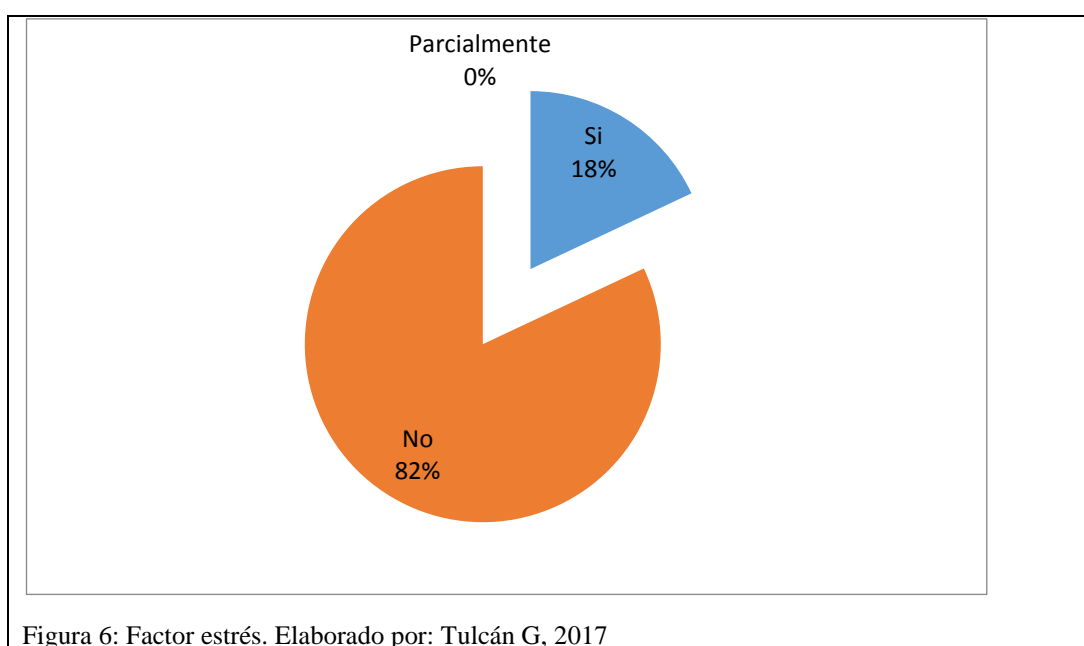
En la figura se establece que el 8% del personal encuestado piensa positivo sobre la carga laboral de la organización, mientras que el 92% dice que este factor es negativo.



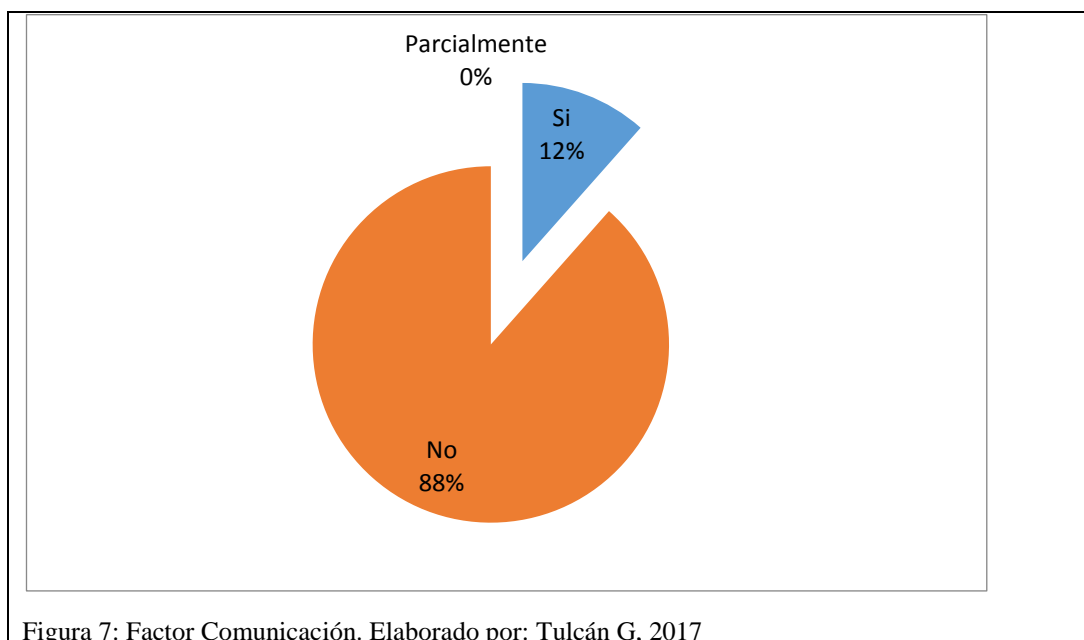
En la figura se establece que el 90% del personal encuestado cumple sus objetivos y metas dentro de la organización, mientras que el 10% dice que parcialmente.



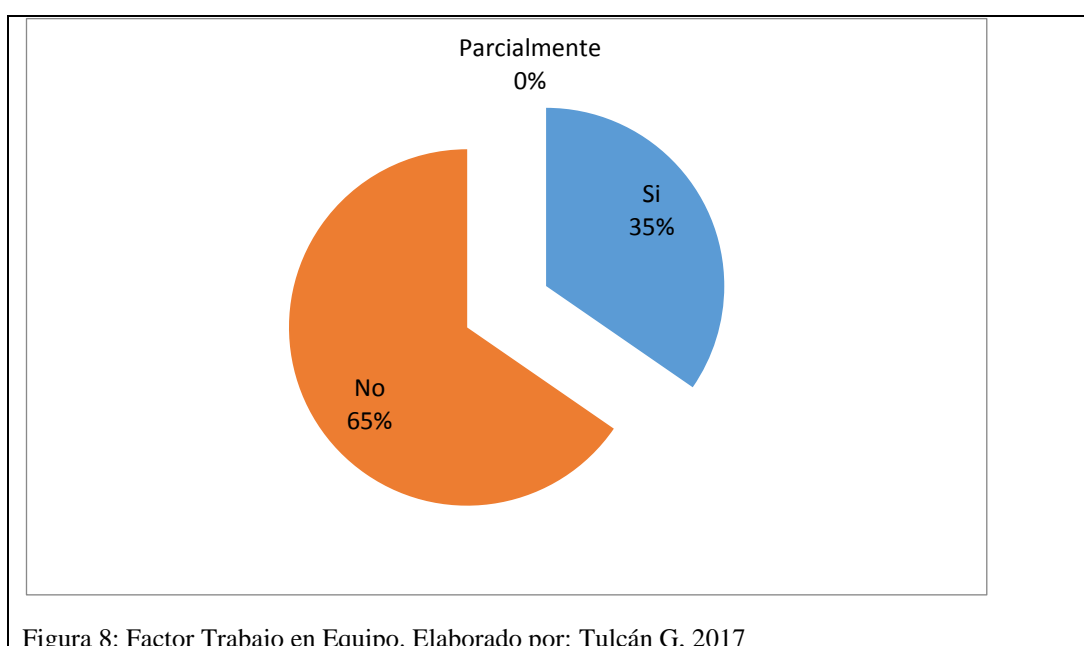
En la figura se establece que el 60% del personal encuestado está satisfecho con el liderazgo, mientras que el 40% no.



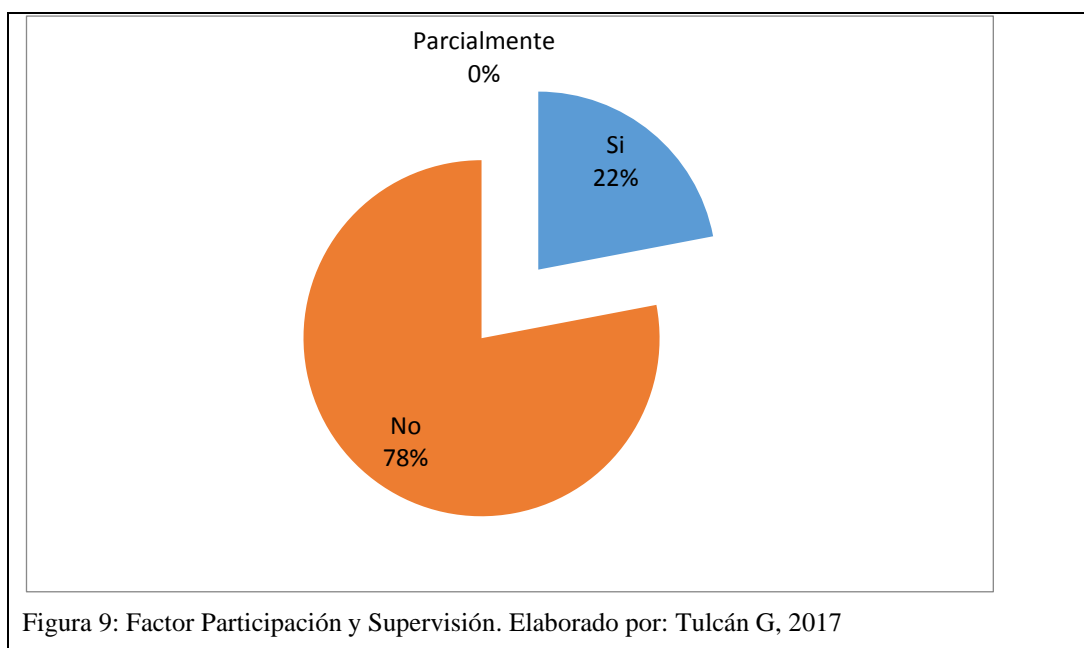
En la figura se establece que el 18% del personal encuestado piensa que el factor estrés no afecta al clima laboral, mientras que el 82% piensa que tiene una influencia negativa sobre el clima laboral.



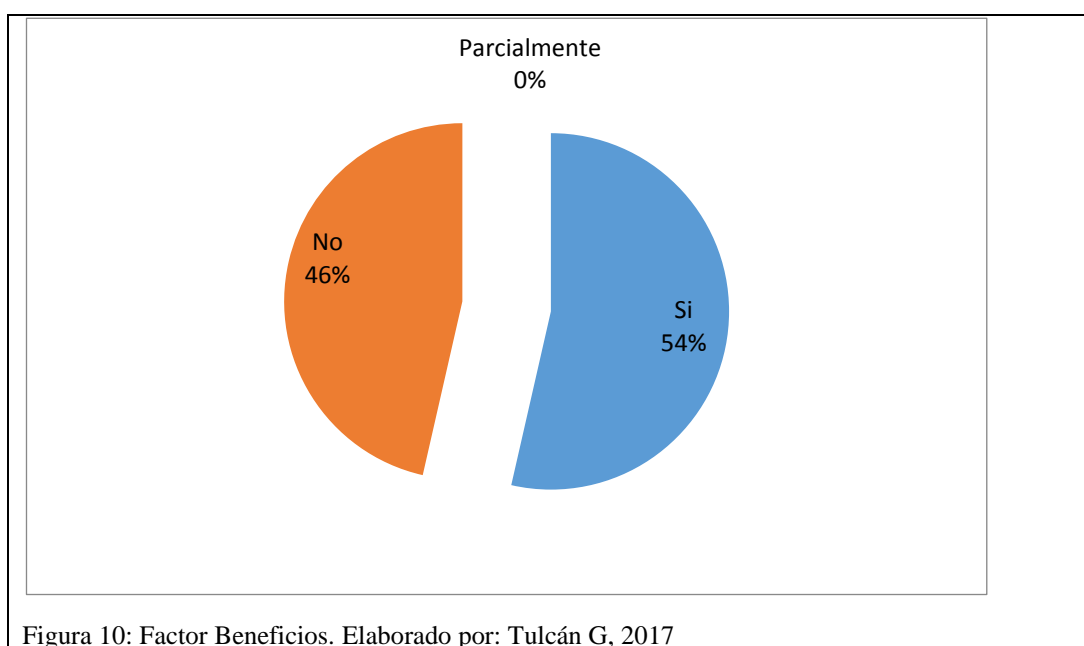
En la figura se establece que el 12% del personal encuestado está satisfecho con la comunicación de la organización, y el 88% no lo percibe así.



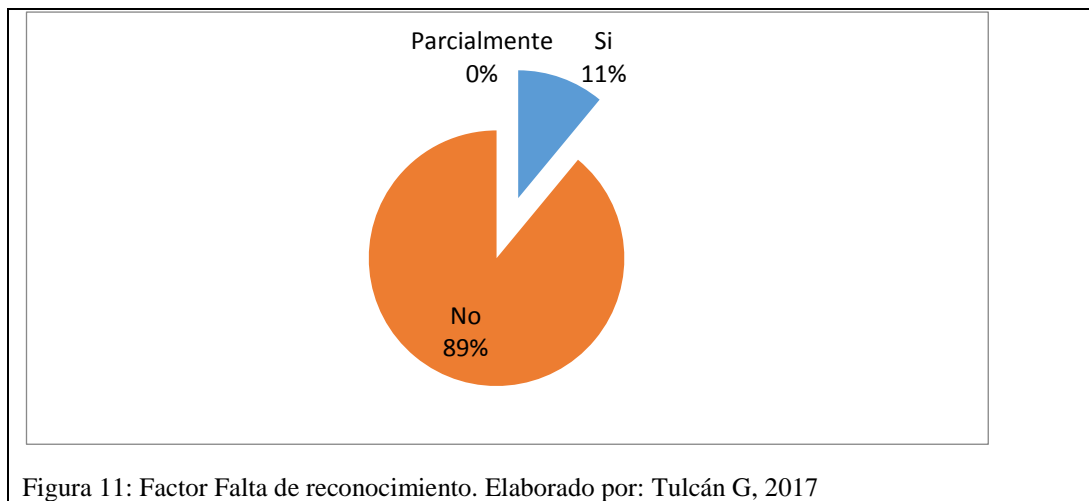
En la figura se establece que el 36% del personal encuestado percibe el trabajo en equipo como un factor positivo, mientras que el 65% no lo percibe así.



La figura muestra que en lo que respecta al factor de Participación y Supervisión el 78% de los encuestados percibe que no es positivo para el clima laboral, mientras que el 22% sí.



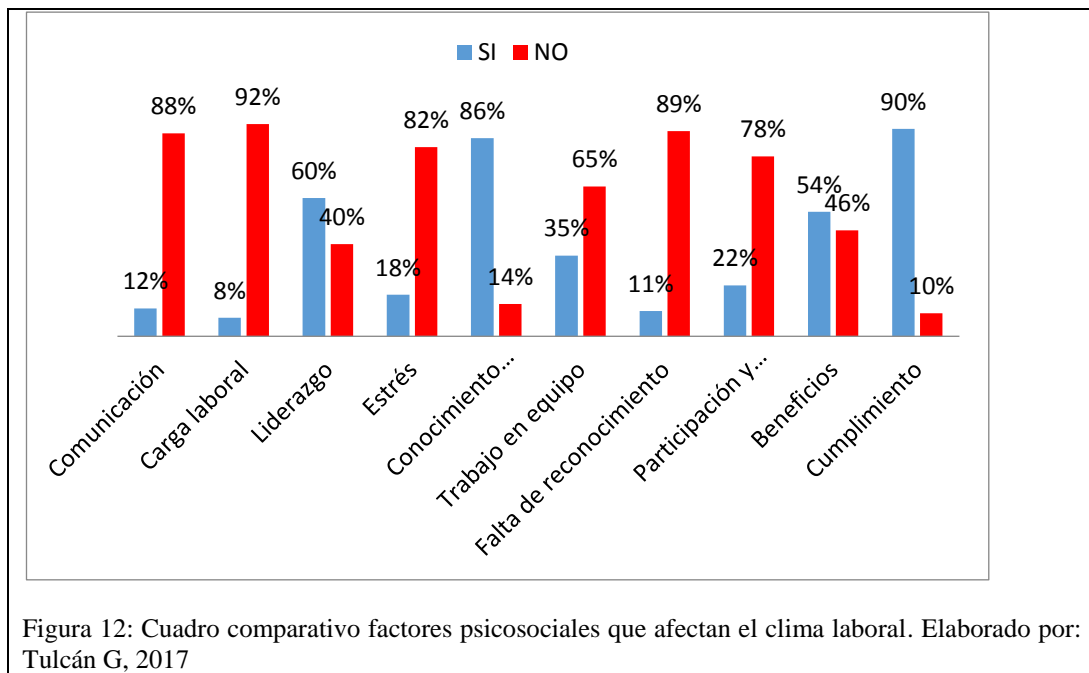
En la figura se observa que el 46% del personal encuestado piensa que el salario es un factor positivo, mientras que el 54% no lo percibe así.



En la figura se observa que el 11% del personal encuestado piensa que la falta de reconocimiento es un factor positivo en el clima laboral, mientras que el 89% no lo percibe así.

## 8 Análisis de la información

El análisis de la información se estableció después de haber aplicado la encuesta a los colaboradores de CONQUITO, posteriormente a la aplicación de la encuesta, se tabulo los datos de todas las encuestas obteniendo los resultados que permitieron conocer cuáles eran los factores psicosociales que afectaban negativamente el clima laboral de la organización. Para proceder al análisis se realizó un cuadro comparativo de los factores.



### La carga laboral

La carga laboral, se “interpreta como un valor constante que considera entre otros elementos: la tarea y las influencias del entorno laboral. Se define a la carga laboral como el grado de resistencia o dificultad dada por la totalidad de las influencias de distinto que actúan sobre el hombre. Estas influencias actuantes pueden ser un conjunto de cargas físicas, cognitivas, psíquicas y sociales” (Rivas, 2007, pág. 6) es decir la carga laboral es un nivel de demanda de trabajo, ala que el trabajador está expuesto a enfrentar, no solo se refiere a una componente cuantitativo de tareas sino también cualitativo. La carga de trabajo va mucho más allá de las multitareas que una persona puede realizar sino también a las presiones de tiempo para la asignación de la tarea además del tiempo de entrega, la atención que nosotros le pongamos a la tarea y procesamos toda la información para poder culminarla, además de dificultad de la tarea, refiriéndose a la complejidad que conlleve culminarla y si tal vez se pueda necesitar ayuda. Los resultados obtenidos

con la aplicación de la encuesta, establece que el 92% de los encuestas opinan que este factor es negativo para el clima laboral de la organización.

De los datos recabados en las diferentes entrevistas se puede observar que tanto la cantidad de trabajo, delegada a los colaboradores de la institución como las horas extras que ellos deciden quedarse con la finalidad de terminar su trabajo es extenuante, además que en algunas áreas necesitarían una o dos personas para que se pueda dar un equilibrio en la carga laboral, y de esta manera se pueda mejorar la distribución de la cantidad de trabajo.

### **El estrés**

Otra problemática es el estrés conceptualizado como la “transacción entre la persona y su entorno, de manera que es la experiencia subjetiva y la forma de apreciar la persona su situación” (Silla, 2009), es decir el estrés es la forma como el ser humano experimenta de una forma intrínseca su relación con el medio que lo rodea. El estrés laboral ha ido en aumento en los últimos años y esto ha sido a las transformaciones en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas, el propio entorno del trabajo, la tecnología, la globalización, la crisis financiera, etc. Las condiciones de trabajo han ido mejorando en el transcurso del tiempo, pero de la misma manera han ido surgiendo e intensificándose nuevos riesgos, en su mayoría de carácter psicosocial, que están afectando a los trabajadores cada vez más, en el caso de CONQUITO, el nivel de estrés mencionado si es en su generalidad relevante, debido a que es una institución mixta, que está al servicio del distrito metropolitano de Quito y hay varios departamentos que se encargan del desarrollo

sostenible de la comunidad y tiene una gran carga de responsabilidad , además esta institución busca proyectos que ayuden a la productividad de la capital.

De los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, se pudo determinar que el 82% de los colaboradores sienten que el estrés es un factor negativo en su sitio de trabajo.

### **Participación y Supervisión**

En el área de Economía Popular y Solidaria, se presenta como factor principal de riesgo psicosocial muy elevado el de Participación-Supervisión (PS), dando como resultado con respecto a la participación que solo reciben información en la introducción de métodos de trabajo, lanzamientos de nuevos proyectos, reorganización de áreas, elaboración de normas de trabajo, cambios de equipos y materiales, y ninguna participación en lo relacionado en cambios de la dirección. En relación con la Supervisión, los colaboradores son inspeccionados de forma excesiva dentro de la planificación de sus tareas y del ritmo que llevan al realizarlas, pero es adecuada la supervisión en la calidad de sus tareas.

Este lo que respecta al factor participación y supervisión, el 78% de los encuestados piensa que es un factor negativo para los trabajadores.

### **Falta de reconocimiento**

También se puede mencionar la falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado, puesto que los datos obtenidos después de la aplicación de la encuesta muestran que el 89% tiene este factor como negativo.



El hacer un reconocimiento oportuno y sincero es el mejor incentivo para el buen desempeño del trabajador. “Estudios psicológicos sobre el aprendizaje pusieron de manifiesto la importancia del refuerzo positivo (premio) en el aprendizaje. Toda conducta que tiene un esfuerzo positivo, inmediatamente después de haber realizado aquella acción, tiende a repetirse. Por lo contrario la conducta que no reciben un refuerzo positivo, o que recibe un negativo (castigo) tiende a extinguirse” (Luis, 2007), es decir que si a una persona se le da una recompensa por una acción bien hecha, se le motiva para que siga desempeñándose eficientemente; mientras que si no se da un reconocimiento a la persona la conducta positiva, ésta puede disminuir o desaparecer. Es un deseo por parte de los colaboradores, ser reconocidos por su labor ya sea de forma tangible o intangible; estas formas pueden ser bonos, felicitaciones verbales o manuscritas con un mensaje positivo, tarjetas de reconocimiento, una palmada en la espalda, una mano en el hombro, un pulgar en alto, una señal de ok, entre otros.. En el caso de CONQUITO el reconocimiento que mencionaron les causaría satisfacción tener un día libre, tal vez una comida, entradas para algún evento. Es necesario que los empleadores den estas recompensas a los empleados para reforzar la integración y satisfacción de los colaboradores.

### **Clima laboral**

El clima laboral que entendido como “el indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado de múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de

dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza” (GAN FEDERICO, 2012), es decir el clima laboral no solamente es entendido como la satisfacción de la persona en el ambiente de trabajo, para que puede tener un buen clima laboral en este intervendrían varios factores que comienzan con las políticas de la empresa, los entornos ergonómicos tanto en el puesto de trabajo como en la totalidad de la institución, el actuar de los empleados, la supervisión y participación que cada uno de los trabajadores, tengan , además de la remuneración es el punto más relevante dentro de la satisfacción de los empleados. En lo que respecta a CONQUITO, el clima laboral ha ido mejorando en el transcurso de los años, pero aun existe distanciamiento entre áreas, situaciones de los responsables, molestia por eventos realizados para los empleados, actitudes de los colaboradores en la toma de decisiones.

## **Segunda parte**

### **1. Justificación**

El presente estudio fue importante porque permitió identificar los factores de riesgos psicosociales que influyen en el clima laboral de los colaboradores de la Agencia de Promoción Económica CONQUITO promueve el crecimiento económico del Distrito Metropolitano Quito e impulsa el avance productivo y socioeconómico, además así como el soporte de las políticas nacionales de equidad territorial mediante la aparición de actores públicos y privados, para estimular la manufactura local y nacional. CONQUITO presenta proyectos y servicios que contienen emprendimientos, el desarrollo empresarial y un nexo a mercados inclusivos y cadenas productivas. La Agencia de Promoción Económica CONQUITO como toda institución busca el bienestar de todas sus áreas y analizar las diferentes demandas que tengan cada una de ellas, y si es el caso, de presentarse alguna problemática en el transcurso de su desarrollo, tener las herramientas adecuadas para poder contrarrestar los hechos que se presenten y tener un rendimiento positivo en miras para el futuro.

Después de haber priorizado la problemática que se presentan en la Agencia de Promoción Económica se estableció factores como:

La carga laboral en diferentes actividades, aunque no todas las áreas tienen este problema pues cuentan con el suficiente personal para distribuir los contenidos de trabajo, hay áreas en donde solo hay dos o tres personas que no pueden cubrir con toda la demanda de trabajo que se necesita, esto ha propiciado que los empleados se queden más tiempo de su horario habitual lo que trae cansancio y estrés. La carga laboral es “como un valor constante que considera entre otros

elementos: la tarea y las influencias del entorno laboral. Se define a la carga laboral como el grado de resistencia o dificultad dada por la totalidad de las influencias de distinto que actúan sobre el hombre. Estas influencias actuantes pueden ser un conjunto de cargas físicas, cognitivas, psíquicas y sociales” (Ricardo, 2007, pág. 12); es decir, la carga laboral es un nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador se enfrenta, no solo se refiere a un componente cuantitativo de tareas sino también cualitativo. La carga de trabajo va mucho más allá de las multitareas que una persona puede realizar, también a la complejidad que conlleve culminarla y estas son: las presiones de tiempo para la asignación de la tarea, tiempo de entrega, cuidado que se le ponga a la tarea, proceso de información para terminar la tarea, nivel de dificultad de la tarea.

De los datos recabados en las diferentes entrevistas, se puede observar que tanto la cantidad de trabajo delegada a los colaboradores de la institución así como las horas extras que deben laborar para terminar el trabajo es extenuante debido a las largas jornadas que el empleado tiene que cumplir sin otra persona que apoye su labor para terminarla en los horarios habituales, sin considerar que en algunas áreas se requiere de más personal para equilibrar la carga laboral, y de esta forma mejorar la distribución de la cantidad de trabajo.

Otra problemática es el estrés conceptualizado como la “transacción entre la persona y su entorno, de manera que es la experiencia subjetiva y la forma de apreciar la persona su situación” (Silla, 2009, pág. 239). El estrés es la forma como el ser humano experimenta de una forma intrínseca su relación con el medio que lo rodea; el estrés laboral ha ido en aumento en los últimos años y esto se debe a las

transformaciones en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas, el propio entorno del trabajo, la tecnología, la globalización, la crisis financiera, etc.

Es importante conocer si el empleado tiene estrés porque éste puede traer consecuencias negativas tanto al empleado como a la empresa. Las consecuencias del empleado son afectación a su salud física y psíquica, provocando manifestaciones como de ansiedad en sus inicios hasta problemas cardiovasculares o enfermedades más importantes.

Las condiciones de trabajo han ido mejorando en el transcurso del tiempo, sin embargo nuevos riesgos han ido surgiendo e intensificándose, en su mayoría de carácter psicosocial, que están afectando a los trabajadores cada vez más. El riesgo laboral “es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado riesgo derivado del trabajo; para valorar la gravedad del mismo, hay que tener en cuenta la probabilidad de que se produzca y el daño o severidad que ocasione”(Fernández y otros, 2003, pág. 73).

En el caso de CONQUITO, el nivel de estrés es bastante representativo, debido a que es una institución mixta, que está al servicio del distrito metropolitano de Quito y hay varios departamentos que se encargan del desarrollo sostenible de la comunidad y tiene una gran carga de responsabilidad, además esta institución busca proyectos que ayuden a la productividad de la capital.

La supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión

excesiva. La participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Cabe mencionar que el peso otorgado a estas variables no es uniforme sino que se ha dado una menor importancia a los factores que se refieren a la organización de la empresa.

Otro factor negativo es la falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado. El reconocimiento es importante en la gestión de la empresa porque refuerza la relación entre la empresa y los empleados, motiva cambios positivos dentro de la organización; “estudios psicológicos sobre el aprendizaje pusieron de manifiesto la importancia del refuerzo positivo (premio) en el aprendizaje. Toda conducta que tiene un refuerzo positivo, inmediatamente después de haber realizado aquella acción, tiende a repetirse. Por lo contrario la conducta que no reciben un refuerzo positivo, o que recibe un negativo (castigo) tiende a extinguirse” (Luis, 2007, pág. 36), es decir que si a una persona se le da una recompensa por una acción bien hecha, lo motiva para que siga desempeñándose así, mientras que si no se da un reconocimiento a la persona la conducta positiva que se está mostrando se puede disminuir o desaparecer.

## **2. Caracterización de los beneficiarios**

El proyecto va dirigido a los colaboradores de la Agencia de promoción Económica CONQUITO que son los beneficiarios directos, entre los que se

encuentran actualmente en nómina con un total de 82 trabajadores y que se distribuyen de la siguiente manera:

- Coordinador del área técnica.
- Coordinadora del área administrativa.
- Responsables de las 12 áreas que corresponden a la institución,
- Dentro del equipo de trabajo de las áreas, el personal que consta en nómina se agrupa en los técnicos séniores, técnicos junior.

En la tabla que se encuentra a continuación se detalla los colaboradores de la empresa distribuido por áreas y diferenciados por género:

**Tabla 5: Beneficiarios**

ÁREA	Mujeres	Hombres	Total
Apoyo corporativo	2	8	10
Jurídico	1	2	3
Empleo y capacitación	2	3	5
Comunicación	1	1	2
Agrupar	1	2	3
Emprendimiento e innovación	2	4	6
Cadenas productivas	1	3	4
EPS Economía Popular y Solidaria	1	1	2
Planificación	1	1	2
Responsabilidad social	2	0	2
Competitividad	1	3	4
Coordinación Técnica	3	4	7
Coordinación administrativa	1	2	3
Total	31	51	82

**Nota:** Fuente: Departamento de Recursos Humanos CONQUITO, Elaborado por: Tulcán G., 2017.

Beneficiarios indirectos son las diferentes entidades en lo municipal y privado de algunas empresas que trabajan en conjunto con esta Agencia, la comunidad representada por los habitantes del distrito metropolitano de Quito y sus zonas aledañas, debido que algunas áreas trabaja con zonas rurales de la ciudad.

### **3. Interpretación**

Es importante indicar que la realización del presente estudio fue gracias al apoyo de la persona encargada del departamento de Recursos Humanos, quién estuvo presente en todo el proceso administrando conocimiento y ayuda en la coordinación de entrevistas, aplicación de encuestas, etc.

De igual forma, al Director de la organización quien hizo posible la investigación al autorizar el trabajo a realizar permitiendo el acceso a las instalaciones y a toda la información requerida para el trabajo.

En el transcurso de toda la experiencia, los directivos de la organización colaboraron con todo el proceso de identificación de riesgos psicosociales; desde la aplicación de las encuestas hasta el acceder a las entrevistas. El área de recursos humanos fue una fuente importante de ayuda pues la Directora de este departamento aplicó personalmente las encuestas debido a la dificultad en horarios del personal.

Con este proyecto se identificó todos los factores de riesgos psicosociales presentes en la Agencia de Promoción Económica CONQUITO que influyen negativamente en el clima laboral de los colaboradores, a través de actividades y tareas que fueron ordenadas cronológicamente para alcanzar los objetivos.

La investigación inició con la especificación de actividades y tareas a realizar, revisión de datos de factores psicosociales a través de la Investigación de informes y tesis, revisión de conceptualización de clima laboral Estructura de una



entrevista aplicación de la encuesta elaborada, análisis de resultados, ponderación de resultados, sistematización de la información, priorización de la problemática, planificación plan de mejoras.

Los problemas que se han presentado es que debido a la agenda de actividades de cada uno de los colaboradores de la Agencia de Promoción Económica CONQUITO, no se ha podido llevar a cabo con regularidad la recolección de la información y por esta razón se ha cambiado en algunas ocasiones las fechas para la toma del test o encuestas a realizar.

Este proyecto inicia debido a diferentes incomodidades percibidas dentro de la organización en lo relacionado con factores de riesgo psicosocial como:

- Comunicación
- Las carga de trabajo
- Estrés
- Falta de reconocimiento
- Participación y supervisión

Estos factores afectan al personal y no les permite desempeñar sus actividades eficientemente ante las demandas psicológicas que se pueden presentar para realizar determinadas actividades de acuerdo al puesto porque en muchos casos no se los percibe fácilmente. “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”(Organización Internacional de Trabajo, 1986, pág. 3).

Contenidos del trabajo en lo referente a su significado y utilidad, supervisión en lo concerniente al control de sus jefes inmediatos, participación de parte de los

colaboradores en su trabajo con la organización, el estrés, son factores que recurrentemente son comentados en la reunión con el área de Talento Humano.

Al terminar la reunión, se estableció la necesidad de realizar una sistematización de la presencia de riesgos psicosociales dentro de la organización y con eso conocer si estos factores pueden estar afectando el clima laboral de los colaboradores. “En una situación de trabajo pueden existir diferentes problemas de tipo psicosocial, problemas a los que habrá que buscar una solución eficaz basada en el conocimiento profundo de dicha situación” (Del Prado, 2016, pág. 1).

Para la realización del trabajo de investigación se procedió a un proceso detallado que permita evaluar los riesgos psicosociales de CONQUITO. “La evaluación de los riesgos de origen psicosocial, como cualquier evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva una serie de actuaciones o etapas sucesivas e interrelacionadas” (Del Prado, 2016, pág. 2):

- Revisión de datos de factores psicosociales: Se investigó la conceptualización de los factores de riesgo psicosociales en bibliografía escrita y digital, se buscó información contenida en informes y tesis que hablaban del tema.
- Con la información adquirida, se procedió a la revisión de datos de clima laboral tanto en publicaciones, revistas, tesis, trabajos de investigación, etc.
- Con todo este conocimiento previo se realizó reuniones con los directivos de CONQUITO especialmente con el Director y el Jefe de Recursos Humanos exponiéndole el trabajo a realizar y demostrando la necesidad de conocer los riesgos psicosociales en la empresa.
- Resultado de estas reuniones se consiguió la autorización para la investigación, percibiendo el interés de los directivos por el trabajo a realizar pues les permitiría conocer cómo se sienten los empleados respecto a estos riesgos.

- Posterior a esto se coordinó un cronograma de entrevistas con los responsables de cada área de CONQUITO.
- Con cada entrevista a los diferentes responsables de área de la organización, se pudo establecer la problemática referente al tema y se estableció que factores como la comunicación, estrés, cargas laborales, falta de reconocimiento fueron una constante en la inquietud de los directivos.
- Con esta información y con el apoyo de la Responsable de Recursos Humanos se diseñó el instrumento que se aplicó al personal de CONQUITO.
- Aplicada la encuesta se procedió a la tabulación y obtención de resultados que mostraron claramente los factores de riesgo psicosocial que afectan al clima laboral de la organización así como al bienestar del personal.
- Con toda esta información recabada, se procedió a desarrollar el presente informe.

#### **4. Principales logros del aprendizaje**

Se aprendió que los factores de riesgo psicosociales dentro de una empresa afectan directamente el clima laboral ya sea de forma positiva o negativa.

De la experiencia se observó al personal de CONQUITO sentir satisfacción de poder expresarse sobre los factores que afectan su bienestar laboral.

Con esta experiencia se aprendió que los directivos de las empresas se encuentran preocupados en el clima laboral que se percibe dentro de las organizaciones, pues acogieron positivamente la investigación de los factores psicosociales que afectan el clima laboral de CONQUITO, y dieron su apoyo para que el trabajo sea factible durante todo el proceso desde la autorización, como la aplicación de la encuesta, etc.

Este trabajo permitió reafirmar los conocimientos profesionales aprendidos y brindó seguridad para el desarrollo de cualquier trabajo en cualquier tipo de empresa.

Se establecería un mecanismo diferente para la aplicación de las encuestas debido a la dificultad de acceso a los empleados, por ejemplo se buscaría un instrumento informático como encuesta realizada a través del correo electrónico.

Otro aspecto de aprendizaje se centra en la oportunidad de aplicar el test FPSICO, así como la forma de interpretarlo. El test FPSICO, es una aplicación informática que fue utilizada como una herramienta para la evaluación de los factores psicosociales. “Su objetivo es contribuir al diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en una empresa o en áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual”. (Instituto Nacional de Seguridad Salud y Bienestar en el trabajo, 2017).

Otro logro de aprendizaje es la realización del plan de mejora que consideró los aspectos más relevantes a ser tratados de acuerdo a los resultados de la evaluación efectuada sobre riesgos psicosociales.

Otro aspecto importante fue la aplicación del uso de las herramientas de investigación como la entrevista “que es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar” (Concepto.de, s/d).

La encuesta permitió alcanzar el logro de recabar información para la evaluación de los factores psicosociales, pues “Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas” (QuestionPro, 2016, pág. 1).

**Tabla 6. Plan de Mejora factores psicosociales**

<b>Dimensión</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>
Comunicación	Todo el personal	Se sugiere desarrollar comunicación directa entre compañeros de área y de otros departamentos, con el uso de plataformas virtuales, correos corporativos, sistemas de mensajes internos, entre otros.	Departamento informática
	Todo el personal	Capacitar a responsables de áreas para mejorar la comunicación. Se sugiere canalizar reuniones que aclaren	Asistente recursos humanos
Carga de trabajo	Todo el personal	Se sugiere redistribución de tareas en función de puestos de trabajo	Asistente contable
	Todo el personal	Realizar un estudio pormenorizado del personal de cada área y su carga laboral, para establecer equilibrio entre diferencias que puedan haber..	Jefe recursos humanos y responsable de cada área
Estrés	Todo el personal	Identificar causas que generan estrés.	Departamento informática
	Todo el personal	Realizar un análisis de las responsabilidades asignadas a los colaboradores para evitar excesos y encontrar un equilibrio.	Jefe recursos humanos
	Todo el personal	Se sugiere motivar la socialización y la integración entre el personal para mantener un clima laboral apacible	Jefe recursos humanos
Falta de reconocimiento	Todo el personal	Adecuar el reconocimiento a la persona	Jefe de cada área
	Todo el personal	Realizar el reconocimiento en el momento en que el empleado alcanzó el logro	Jefe de recursos humanos
Participación y supervisión	Todo el personal	Se sugiere capacitar a los responsables de área y supervisores sobre como supervisar sin estresar.	Jefe de cada área

Nota: Elaborado por: Tulcán G., 2017.

## **Conclusiones**

- Con la ayuda de herramientas estadísticas como entrevistas y encuestas, se recolectó información objetiva sobre los factores que inciden en el clima laboral de CONQUITO.
- Aunque en algunos casos se encontró falta de colaboración por parte de los empleados, se logró aplicar los instrumentos estadísticos al 63% del total de la población.
- Factores que afectan negativamente al clima laboral y preocupan al personal son la comunicación con el 88% de inconformidad, carga laboral con el 92% de inconformidad, estrés con el 82% de inconformidad, participación y supervisión con el 78% de inconformidad, falta de reconocimiento con el 89% de inconformidad.
- En base a la información obtenida, se desarrolló un plan de acción sugerido para mejorar el clima laboral en CONQUITO.
- Se alcanzaron todos los objetivos planteados.

## **Recomendaciones**

- Debido a que los factores de riesgo psicosocial influyen positiva o negativamente en el clima laboral, se recomienda actualizar y aplicar periódicamente las herramientas estadísticas para conocer el desarrollo de las dimensiones.
- Socializar la necesidad de colaborar con futuras evaluaciones para conocer los factores que inciden en el clima laboral y los beneficios que se obtienen de la información recabada.
- Realizar una retroalimentación periódica sobre los factores de riesgo encontrados en el presente estudio como son la comunicación, carga laboral, estrés, falta de reconocimiento; con el objeto de conocer si los porcentajes de inconformidad han disminuido o no.
- Realizar una evaluación de clima laboral, para conocer cuál es la percepción de los empleados sobre los diferentes aspectos de la realidad que viven día a día en su lugar de trabajo.
- Actualizar las carga de trabajo para de esa forma redistribuir tareas en función de puestos de trabajo.
- Realizar seguimientos de observación para conocer el desarrollo de liderazgo.
- Establecer un cronograma de evaluaciones de clima laboral con el fin de realizar un diagnóstico periódico.
- Diseñar planes de reconocimiento que permitan motivar al personal en su buen desenvolvimiento.

## Referencias

Amador, M. (29 de mayo de 2009). La entrevista en investigación . Recuperado el 4 de diciembre de 2016, de manuel galan blog: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>

Collins Duarte González Palomino, k. l. (2 de 12 de 2013). Técnicas de investigación. Recuperado el 17 de 11 de 2017, de <https://es.slideshare.net/kuatas25/tecnicas-de-investigacion-metodologia>

Fernández, P. (marzo de 2007). Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas. Recuperado el 17 de 11 de 2017, de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/tesis%20magister%20pfrias\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/tesis%20magister%20pfrias_2014.pdf?sequence=1)

Ferrer, j. (2010). Técnicas de la investigación . Recuperado el 02 de diciembre de 2016, de metodologia02: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Gan Federico, t. j. (2012). Clima laboral . Madrid: Diaz de Santos.

Instituto Navarro de salud laboral. (s/d). Factores psicosociales. Definición. recuperado el 11 de 17 de 2017, de <https://www.navarra.es/nr/rdonlyres/85a8b216-6068-459b-a6f9-e9a3d101aeda/146996/riesgospsicodefinicion.p>

Luis, P. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid: Diaz de Santos.

Ricardo, r. (2007). Ergonomía en el diseño y la producción industrial. Buenos Aires: Nobuko.



Silla, p. J. (2009). Estres laboral y riesgos psicosociales . Valencia: Universidad de Valencia .

## Anexos

“SISTEMATIZACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA “AGENCIA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA CONQUITO”

### AVANCE EN LA CONSECUICION DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO

**Anexo 1:** informe de ejecución del proyecto

PLANIFICADO		EJECUTADO		%
RESULTADO	INDICADORES	RESULTADO PARCIAL	INDICADORES	
Presentación del plan de comunicación sobre la evaluación de Riesgos Psicosociales a realizar a los colaboradores de la “Agencia de Promoción Económica Conquito”	$\frac{\text{Colaboradores a los cuales se envió la comunicación}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	Presentación del plan de comunicación sobre la evaluación de Riesgos Psicosociales a todo el personal con relación de dependencia a realizar a los colaboradores de la “Agencia de Promoción Económica Conquito”	$\frac{80}{80} \times 100 = 100\%$	100%
Toma del cuestionario de Riesgos			$\frac{75}{80} \times 100 = 93.75\%$	94%

Psicosociales FPSICO 3.1 a los colaboradores de la “Agencia de Promoción Económica Conquito”	$\frac{\text{Colaboradores evaluados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	Toma del cuestionario de Riesgos Psicosociales FPSICO 3.1 a los colaboradores con relación de dependencia de la “Agencia de Promoción Económica Conquito”		
<b>LIMITACIONES / DESVIACIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS:</b> Disponibilidad de tiempo de los colaboradores debido a su apretada agenda, además una parte del personal trabaja en campo en zonas aledañas al distrito de Quito, ausencia en varias ocasiones del supervisor del proyecto por parte de la empresa debido a sus reuniones frecuentes y tiempo para la ejecución de actividades.				

**Anexo 2:: avance en la consecución de los productos de las actividades del proyecto**

<b>PLANIFICACION</b>		<b>EJECUCION</b>		<b>%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>PRODUCTOS LOGRADOS</b>	
Identificación de herramientas a utilizar	Cuestionario de Riesgos Psicosociales FPSICO 3.1	Identificación de herramientas a utilizar	Cuestionario FPSICO 3.1	100%
Adaptación de las herramientas	Modificación del Cuestionario	Adaptación de las herramienta	Modificación del Cuestionario	75%
Comunicación con el área de talento humano	Establecer actividades a realizar	Comunicación con el área de talento humano	Establecer actividades a realizar	80%
Envío de la convocatoria a los colaboradores a cada uno de sus correos institucionales sobre la medición de Riesgos Psicosociales que se va a realizar y su importancia para el comité de salud ocupacional	Avisos y recordatorios	Envío de comunicativos vía correo institucional a los colaboradores de la empresa y su importancia de la evaluación para el comité de salud ocupacional.	Avisos y recordatorios	95%
Convocatoria a todos los colaboradores con relación de dependencia para la evaluación	Colaboradores	Convocatoria a todos los colaboradores con relación de dependencia de las diferentes áreas de la institución	Colaboradores	95%

Preparación del auditorio donde se va a realizar la evaluación	Listo auditorio	Preparación del auditorio, las computadoras e infocus encendidos, y bocadillos para brindar al final de la participación	Asistencia de los colaboradores	80%
Aplicación de Cuestionario	Resultados	Aplicación de Cuestionario	Resultados	95%
Tabulación de resultados	Dato	Tabulación de resultados	Dato	100%
Análisis de resultados	Riesgos Psicosociales y Clima Laboral	Análisis de resultados	Riesgos Psicosociales y Clima Laboral	100%

**LIMITACIONES / DESVIACIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS:**

Debido a la cantidad de evaluados y las actividades que cada uno tiene en su agenda programada fue difícil la asistencia a las fechas establecidas, pero se buscó a cada uno de los colaboradores que no pudieron asistir personalmente para su colaboración con la evaluación.

### **Anexo 3: Entrevista de diagnóstico**

1. ¿Cuál es la labor de su área dentro de CONQUITO?
2. A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas que su área posee?
3. ¿Cuáles son las debilidades que tiene su área?
4. A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas y debilidades que usted posee como líder?
5. ¿A su criterio, cuales son los factores clave para un buen ambiente de trabajo?
6. ¿Considera que estos factores ya mencionados, influyen en el clima laboral de los colaboradores?
7. ¿Cuál es su percepción acerca de las relaciones interpersonales en Conquito?
8. ¿Considera que en su área se presenta un ambiente psicosocial favorable o desfavorable?
9. ¿En general, cuál es su opinión en cuanto a la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades que tienen a su cargo?
10. ¿Cómo influye su liderazgo en el clima laboral de su área?
11. ¿Cuáles son los aspectos que se debería mantener o cambiar para mejorar el clima laboral?

## Anexo 4: Entrevistas de diagnóstico

PREGUNTAS DE ENTREVISTA DE DIAGNOSTICO	APOYO CORPORATIVO	LEGAL	EMPLEO Y CAPACITACION
¿Cuál es la labor de su área dentro de Conquito?	area transversal que se encarga del manejo administrativo y financiero	area transversal en apoyo legal y procesos	servicio de contencion, abierto al publico que brinda , actividades que les pueda reportar economicamente a las personas
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas que su área posee?	Fortalezas: facilitador de los procesos de cada una de las areas/ personal suficiente.	conocimientos legales basicos de derecho administrativo,contratacion publica y manejo de fondos publicos	dinamica con el equipo, compromiso
¿Cuáles son las debilidades que tiene su área?	Debilidades: abarcar muchos temas y no hay el suficiente personal	establecimiento de procesos	la mayor parte del equipo no esta ligado a la nomina
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas y debilidades que usted posee como líder?	fortalezas: apoyo al equipo, manejo de conflictos/Debilidades: mucha carga de trabajo y no tengo el tiempo necesario para ayudar a mi personal	fortalezas: escucha/ debilidades: impaciente	fortalezas: capacidad de convocatoria, involucramiento con la gente/debilidades: delegacion efectiva de funciones y control tecnico
¿A su criterio, cuales son los factores clave para un buen ambiente de trabajo?	motivacion, colaboracion, distribucion de las cargas de trabajo,reconocimiento.	compañerismo,honestidad,actitud	apertura,opinion y escucha
¿Considera que estos factores ya mencionados, influyen en el clima laboral de los colaboradores?	si,porque se el reconocimiento debe ser valorado	si, se debe tener actitud paara trabajar en equipo	si, porque con estos facotres nos ayudan a tener mayor objetividad
¿Cuál es su percepción acerca de las relaciones interpersonales en Conquito?	relaciones aisladas, grupos particulares	relaciones buenas entre cada area	estilizadas al ritmo de cada lider de equipo
¿Considera que en su área se presenta un ambiente psicosocial favorable o desfavorable?	desfavorable: excesiva carga de trabajo	favorable,hay colaboracion y hay un mismo objetivo	favorable, porque hay apertura y compromiso
¿En general, cuál es su opinión en cuanto a la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades que tienen a su cargo?	existe participacion pero cumplen el trabajo porque ahay que cumpli una meta	participacion buena y comprometida	participacion y oportunidad de mejora
¿ Como influye su liderazgo en el clima laboral de su área?	es fuerte porque se maneja un area crtitica	importante poreue es necesario quien los motive	retroalimentacion, libertad de crecer
¿Cuáles son los aspectos que se debería mantener o cambiar para mejorar el clima laboral?	cambiar: confianza al personal,, apoyo al personal /mantener: respeto, la comunicación , colaboracion	mantener: comunicacion /cambiar: procesos entre las areas para no tener malos entendidos	mantener: la oportunidad de desarrollo/cambio: anclaje a procesos transversales de toda la institucion y no solo del area

PREGUNTAS DE ENTREVISTA DE DIAGNOSTICO	COMUNICACIÓN	AGRUPAR	EMPRENDIMIENTO E INNOVACION
¿Cuál es la labor de su área dentro de Conquito?	informar, difundir y posicionar la imagen de Conquito y de sus difeentes areas	agricultura urbana	brindar asesoria y acompañamiento a emprendedores, vinculacion con el mercado.
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas que su área posee?	planificacion, compartir y tener buenas relaciones con el resto de areas, proactivos	llegar a los sectores vulnerables del distrito y las personas puedan generarse su propio empleo	equipo joven con ideas nuevas, pasion por lo que hace, capacitados para asesorar, trabajo en equipo
¿Cuáles son las debilidades que tiene su área?	falta de tiempo y sobrecarga de trabajo	al tener un alcance distrital se necesita de mas personal y mayores recursos	no hay gusto en realizar procesos administrativos, a veces se trata de abarcar demasiado y no se alcanza a realizar todo. Necesitamos brindar el servicio de asesoria legal directamente a nuestra area
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas y debilidades que usted posee como líder?	fortalezas: permite el desarrollo del euipo y atenta a sus necesidades/ debilidades: ser muy tolerante en ocasiones	fortalezas. Conocimiento de los grupos objetivos que se atiende /debilidades: impaciente	fortalezas: comprometido con la institucion y con el equipo, apertura hacia sus inquietudes./debilidades. inadecuada distribucion en carga de trabajo, muy paciente en ocasiones, perfeccionista
¿A su criterio, cuales son los factores clave para un buen ambiente de trabajo?	confianza, estabilidad laboral, ambiente de amistad y camaraderia	cooperacion ,sinceridad y transparencia	afinidad, pasion por lo que hace, equilibrio entre el trabajo y familia, comunicacón y confianza, adecuada carga laboral.
¿Considera que estos factores ya mencionados, influyen en el clima laboral de los colaboradores?	si porque si no hay muy ambiente de trabajo no se puede sacar los proyectos que se tiene commo area.	si porque si no hay estos factores no se puede reportar bien el trabajo y asu vez el clima laboral no se desarrolla bien	si , porque nadie le gusta trabaajr mas que otro dentro de la misma area, la colaboracion de todos en esencial.
¿Cuál es su percepción acerca de las relaciones interpersonales en Conquito?	cada uno tiene su ambito de accion pero si tiene que interactuar con otro area no tiene problema	ha ido mejorando con el tiempo, y cada area se ha tratado de involucrarse con las demas	son bastante buenas, pero pueden ser mejores,
¿Considera que en su área se presenta un ambiente psicosocial favorable o desfavorable?	favorable: porue son un equipo consolidado y nos llevamos bien como amigos ademas de compañeros	desfavorable: porque el personal no trabaja todo el tiempo en las instalaciones y pasa mas en campo. Hay mas carga laboral que el resto de areas. Ademas las evaluaciones de desempeño no son evaluadas de la misma manera. Para todas las areas.	favorable, porue son jovenes, alos colaboradores les gusta lo que hacen, hay dinamismo
¿En general, cuál es su opinión en cuanto a la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades que tienen a su cargo?	si existe una buena participacion y compromiso	si hay compromiso de participacion	si hay compromiso
¿ Como influye su liderazgo en el clima laboral de su área?	positivamente porque hyay armonia en el equipo	organizar el trabajo, generar nuevas metas y estar siempre pendiente de los informes de entrega de cada mes.	bastante deebido a que es la cabeza del equipo
¿Cuáles son los aspectos que se debería mantener o cambiar para mejorar el clima laboral?	mantener: las relaciones interpersonales con los euipos/ cambiar: espacios de distraccion para generar nuevas ideas para mejorar el ambiente de trabajo.	mantener: estandar alto de compromiso, cambio: se trabaje de tener una vision integral para las actividades que desempeñen cada area.	promover actividades externas fuera del trabajo/mantener: la apeertura al dialogo, el trabajo en equipo, la comunicacón, las reuniones, el empoderamineto.



PREGUNTAS DE ENTREVISTA DE DIAGNOSTICO	CADENAS PRODUCTIVAS	ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA	PLANIFICACION Y CONTROL INTERNO
¿Cuál es la labor de su área dentro de Conquito?	desarrollo economico en las parroquias rurales a través de la metodología de encadenamiento productivo.	generar modelos para potenciar negocios, en tres aspectos: emprendimiento y desarrollo empresarial, vinculación financiera y vinculación de mercados.	elaborar metas y objetivos que se van a realizar cada año, establecer a los indicadores, apoyar al área de presupuesto, evaluación de cada una de las áreas de acuerdo a lo planificado, levantamiento de procesos. Rendición de cuentas. Apoyo al área de dirección ejecutiva.
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas que su área posee?	trabajo con las áreas rurales	combinación entre juventud y experiencia, conocimientos adquiridos en las capacitaciones, experimentar diferentes actividades que puedan desarrollar potencialidades de los actores.	el conocimiento necesario para realizar el trabajo, respaldo de la dirección ejecutiva, se trabaja conjuntamente con presupuesto, legal, compras áreas que más aportan en el tema operativo.
¿Cuáles son las debilidades que tiene su área?	capacidad de ejecución insuficiente con la necesidad de las zonas rurales	a veces compartir como equipo, y el hecho de que la gente anterior tiene resistencia al cambio	manejo de mucha información que a veces causa molestia en otras áreas, debido a que toca estar evaluando, verificando además se encarga de reformas y eso requiere de documentación pero es necesario hacerlo en todas las áreas
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas y debilidades que usted posee como líder?	debilidades: control sobre los técnicos/ fortaleza: trabajo en equipo, comunicación	debilidades: perfeccionista/ fortaleza: organizada, identifico oportunidades, innovar nuevas cosas.	fortalezas: relación de trabajo en equipo excelente/ debilidad: riesgos de la planificación
¿A su criterio, cuáles son los factores clave para un buen ambiente de trabajo?	tranquilidad y conformidad, equilibrio en la vida personal y profesional	comunicación, incentivos, reconocimientos	flexibilidad, confianza y la simplificación de trámites
¿Considera que estos factores ya mencionados, influyen en el clima laboral de los colaboradores?	si, porque si existe problemas en casa o en el trabajo el desarrollo de los colaboradores no será el mismo y afecta el clima.	si porque si no hay una comunicación adecuada o no hay reconocimiento no hay un buen trabajo, no hay buena motivación y puede darse malos entendidos.	si, porque se les puede apoyar al personal que está estudiando, en el tema de confianza, generar la participación de los colaboradores y además simplificación de lo operativo.
¿Cuál es su percepción acerca de las relaciones interpersonales en Conquito?	ha mejorado en el último año, en el almuerzo ayudado mucho la relación con las demás áreas.	ha ido mejorando, pero cada área va a su ritmo	equipo joven, comunicación informal, no hay mucha comunicación interdepartamental.
¿Considera que en su área se presenta un ambiente psicosocial favorable o desfavorable?	favorable: equipo motivado, apoyo del equipo	favorable: se ha generado procesos de integración, la carga de trabajo es extensa	neutro: debido a que hay mucha carga laboral, además parte del equipo casi siempre se quedan al igual que yo más horas del horario normal.
¿En general, cuál es su opinión en cuanto a la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades que tienen a su cargo?	existe buena participación, hay más compromiso	si existe participación de parte de todo el equipo	participación excelente.
¿Cómo influye su liderazgo en el clima laboral de su área?	hay el equilibrio necesario	positivamente, se busca la integración de todos, no solo compartir en la oficina sino fuera de esta.	libertad de acción, y yo hago el seguimiento de las actividades.
¿Cuáles son los aspectos que se deberían mantener o cambiar para mejorar el clima laboral?	cambiar: trabajo en equipo /mantener: la amistad se ha generado en los últimos tiempos.	mantener: actividades de integración medidas no tan cargadas / cambiar: dar incentivos laborales	cambiar: firmas de aprobaciones y permisos por las horas que se realizan, festejos que sean adecuados debido a la carga de trabajo, uniformes que sean el día que vean adecuados los colaboradores. Reuniones fuera de la oficina.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA DE DIAGNOSTICO	RESPONSABILIDAD SOCIAL	SISTEMAS	COMPETITIVIDAD
¿Cuál es la labor de su área dentro de Conquito?	generar planes de responsabilidad social y crear una cultura basado en el desarrollo sostenible	area transversal que da soporte tecnologico a cada una de las areas	Quito te conecta: colocaciones de zonas wifi dentro del distrito
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas que su área posee?	equipo de trabajo, trabajar con empresas publicas y privadas dentro del distrito para generar responsabilidad social.	personal capacitado. Alta tecnologia, buenos procesos	trabajo en equipo, comprometidos
¿Cuáles son las debilidades que tiene su área?	no hay capacitacion para los cambios, se necesita una persona mas para el area	no contar con una planta interna de generacion electrica	el personal en muy poco
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas y debilidades que usted posee como lider?	fortalezas: empatia con la gente, comunicación/ debilidades: falta de seguimiento continuo a las tareas delegadas.	fortalezas: conocimiento del area tecnologica, implementaciones que se ha hecho desde inicios de Conquito./debilidades: impaciente y aveces mal genio	fortalezas: integrador/debilidades: desordenado
¿A su criterio, cuales son los factores clave para un buen ambiente de trabajo?	confianza, comunicación, flexibilidad en el trabajo	confianza y valorizacion del personal, capacitacion , continuo felicitaciones de las cosas positivas y retroalimentacion	comunicación, transparencia, tolerancia
¿Considera que estos factores ya mencionados, influyen en el clima laboral de los colaboradores?	si, porque se gestiona en el día a día del equipo.	si es importante porque sino existe estos factores se generan problemas de rendimiento, proactividad.	si porque si no hay transparencia no se puede colaborar
¿Cuál es su percepción acerca de las relaciones interpersonales en Conquito?	buen clima de trabajo	son relativamnete buenas, pero si existe el aislamiento de grupos.	son la mayoría buenas, en el transcurso de los años se ha ido mejorando
¿Considera que en su área se presenta un ambiente psicosocial favorable o desfavorable?	favorable, se delegan proyectos para que se puedan gestionar individualmente.	un ambiente neutro: todo depende de la situacion y el momento.	favorable: pero el proyecto ha ido creciendo cada vez mas que se necesita personal porque hay mas carga laboral.
¿En general, cuál es su opinión en cuanto a la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades que tienen a su cargo?	se debe hacer un mecanismo de seguimiento mas continuo.	la participacion al 100%	la participacion excelente
¿ Como influye su liderazgo en el clima laboral de su área?	dejo liderar,comunicación con las demas areas.	positivamente, les hago caer en cuenta de sus errores para dar una mejora	excelente
¿Cuáles son los aspectos que se debería mantener o cambiar para mejorar el clima laboral?	cambiar: la comunicación con las otras areas, acceso con los otros responsables, generar otros tipos de proyectos con las otras areas para poder conversar y conocerles mas.	cambiar: tratar de eliminar grupos, unir a todas las areas.	integracion de las areas con un objetivo institucional/mantener: la flexibilidad y seria super adecuado que se pueda hacer actividades extra. Cambiar los festejos debido a que hubo una saturacion de eventos que afectan con la entrega de informes.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA DE DIAGNOSTICO	COORDINACION TECNICA	COORDINACION ADMINISTRATIVA
¿Cuál es la labor de su área dentro de Conquito?	integración y supervisión	apoyar transversalmente a las áreas de apoyo corporativo, financiero, rr.hh y tecnológicos.
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas que su área posee?	las personas, su conocimiento y la aplicación de este para realizar las actividades	se cuenta con personal con experiencia
¿Cuáles son las debilidades que tiene su área?	distractores, nuevas actividades que no estaban contempladas dentro de la planificación	experiencia solo en Conquito no en otras entidades.
A su criterio, ¿cuáles son las fortalezas y debilidades que usted posee como líder?	debilidades: disperso, debido a que coordina varias áreas /fortalezas: compartir el conocimiento	fortaleza: comunicación con las demás áreas y el apoyo del equipo/debilidades: tener solo experiencia en Conquito
¿A su criterio, cuáles son los factores clave para un buen ambiente de trabajo?	comunicación asertiva, objetivos comunes, pasión lo que se hace	comunicación, confianza
¿Considera que estos factores ya mencionados, influyen en el clima laboral de los colaboradores?	si, porque si la comunicación es que se hacen que se formen las relaciones; relacionado en los objetivos comunes tener un mismo camino, la pasión por las actividades a realizar en el trabajo ayuda a tener mayor productividad.	si, porque si hay comunicación, todos están al tanto de las cosas y se puede brindar un apoyo y si hay confianza se puede dar soporte en el trabajo.
¿Cuál es su percepción acerca de las relaciones interpersonales en Conquito?	buenas relaciones entre sus colaboradores.	se ha ido mejorando la comunicación, hay mejor interacción
¿Considera que en su área se presenta un ambiente psicosocial favorable o desfavorable?	favorable: si hay carga de trabajo pero han sabido corresponder	neutro: la carga laboral es manejable, dependerá de las temporadas, además hay una apertura en las nuevas ideas que se puede surgir
¿En general, cuál es su opinión en cuanto a la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades que tienen a su cargo?	la participación es buena debido a que cada uno está comprometido con su trabajo.	participación buena, pero aún así necesitan mayor seguimiento de las actividades que se realizan
¿Cómo influye su liderazgo en el clima laboral de su área?	existe la apertura necesaria para que cada responsable puede exponer sus ideas o inconformidades, además que no existe una jerarquía para que ellos se puedan ante nuevos retos.	influye con mucha relevancia pero no es solo el trabajo de él líder sino del conjunto con el equipo
¿Cuáles son los aspectos que se debería mantener o cambiar para mejorar el clima laboral?	mantener: la pasión por lo que se hace, sentido de servicio hacia la ciudad, respeto entre las personas/ cambiar: tener menos afectaciones de factores externos como en lo político, cambiar ciertos comportamientos de actitud en algunos de los compañeros para tener un mejor desarrollo de su	mantener: la confianza/cambiar: mejorar las relaciones laborales.